



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES  
EN EL ÁREA DE ELECTRODOMÉSTICOS DE LA EMPRESA  
HIPERMERCADOS METRO, LA MARINA 2016”**

### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**EDSON EDU PALOMINO CARHUANCHO**

**ASESORA**

**MSC. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**MARKETING**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

## **Página del Jurado**

---

**Presidente del jurado de tesis**

---

**Secretario del jurado de tesis**

---

**Vocal del jurado de tesis**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres quienes me ayudaron para ser una persona con grandes valores, por su apoyo incondicional en lo pudiera necesitar por ello se los dedico con mucho cariño a ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por brindarme salud y fuerzas cada día para lograr mis objetivos. Agradezco también a mi familia por apoyarme en los momentos necesarios. Agradezco también a mi Tía Magnolia Palomino que ya no está presente pero me inculco valores y para cumplir mis objetivos y por ultimo a mi asesor de tesis la Msc. Petronila Liliana Mairena Fox por haberme dado conocimientos y pautas al momento de elaborar la tesis.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Edson Edu Palomino Carhuacho identificado con DNI N° 73498023 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de administración, me presento con la tesis titulada “Gestión logística y Satisfacción de los clientes en el área de electrodomésticos de la empresa Hipermercados Metro, La Marina, 2016”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi auditoria y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de Diciembre del 2016

.....

Palomino Carhuacho Edson Edu

DNI N° 73498023

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La gestión logística y la satisfacción de los clientes en el área de electrodomésticos de la Empresa Hipermercados Metro, La Marina, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Palomino Carhuancho Edson Edu

## ÍNDICE

<b>Página del Jurado</b>	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
<b>I. INTRODUCCION</b>	
1.1. Realidad problemática	1
1.1.1 Contexto Internacional	1
1.1.2 Contexto Nacional	2
1.1.3 Contexto Local	3
1.2. Trabajos Previos	3
1.2.1. Contexto Internacional	3
1.2.2 Contexto Nacional	5
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.4. Formulación del Problema	12
1.4.1 Problema General	12
1.4.2 Problema Específico	12
1.5. Justificación	12
1.5.1 Justificación Práctica	12
1.5.2 Justificación Teórica	12
1.5.3 Justificación Metodológica	13
1.6. Hipótesis	13
1.6.1 Hipótesis General	13
1.6.2 Hipótesis Específica	13
1.7. Objetivos	14
1.7.1 Objetivo General	14
1.7.2 Objetivo Especifico	14
<b>II. METODOLOGIA</b>	
2.1. Diseño de investigación	15
2.2. Variables, operacionalización	15
2.3. Población y Muestra	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
2.5. Métodos de análisis de datos	21
2.6. Aspectos Éticos	21
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1 Prueba de Normalidad	22
3.2 Contrastación de Hipótesis	22
3.3 Tablas Y Gráficas	26

IV.	DISCUSIÓN	33
V.	CONCLUSIÓN	36
VI.	RECOMENDACIONES	37
VII.	REFERENCIAS	38

## **ANEXOS**

- A. Instrumentos
- B. Validación del Instrumento
- C. Matriz de Consistencia



## **RESUMEN**

El trabajo de investigación a presentar tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión logística y la satisfacción de los clientes. La población objetiva fueron los clientes del área de electrodomésticos de la empresa Metro, la muestra del estudio estuvo conformada por 306 clientes; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento el cuestionario estuvo compuesto de 30 preguntas en medición de escala de Likert, posteriormente luego de estudiar y analizar los datos obtenidos mediante el programa estadístico SPSS, se logró medir el nivel de confiabilidad de las preguntas a través el uso del alfa de Cronbach (0.901), y a su vez, al medir el nivel de correlación de las variable, se usó la prueba de correlación de Spearman y por último se analizaron e interpretaron de forma individual los gráficos estadísticos obtenidos por cada pregunta. Finalmente se obtuvo resultados significativos para el estudio cuyo propósito es determinar que la gestión logística tiene relación óptima con la satisfacción de los clientes del área de electrodomésticos de la empresa Metro.

**Palabras claves:** Satisfacción, Servicio, Logística

## **ABSTRACT**

The main objective of the research work is to determine the relationship between logistics management and customer satisfaction. The target population was the customers of the area of electrical appliances of the company Metro, the sample of the study was conformed by 306 clients; For data collection, the survey technique was used. As an instrument, the questionnaire was composed of 30 questions in Likert scale measurement, after studying and analyzing the data obtained through the SPSS statistical program, it was possible to measure the level of reliability of the questions through the use of Cronbach's alpha 0.901), and in turn, when measuring the level of correlation of the variables, the Spearman correlation test was used and finally the statistical graphs obtained by each question were analyzed and interpreted individually. Finally, we obtained significant results for the study whose purpose is to determine that logistics management has an optimal relationship with the satisfaction of the customers of the area of household appliances of the company Metro.

**Keywords:** Satisfaction, Service, Logistics